

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu wujud kongret pelayanan publik. Kesehatan ialah suatu investasi untuk negara dalam artian hanya manusia yang sehat baik jasmani serta rohani saja yang bisa melaksanakan pembangunan nanti serta dapat mewujudkan pembangunan nasional dibutuhkan tenaga sumber energi manusia yang tangguh, mandiri serta bermutu. Salah satu kasus kependudukan terbanyak yang dialami pemerintah sampai saat ini adalah kesehatan.

Pelayanan kesehatan menjadi prioritas utama penyelenggara karena merupakan salah satu hak mendasar masyarakat serta penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Seperti yang tertuang pada pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945. Sehingga pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya Undang-Undang tersebut maka dibentuklah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang disebut dengan (BPJS), salah satunya adalah (BPJS) Kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dapat di peroleh terdiri dari semua fasilitas kesehatan yaitu fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, dan fasilitas kesehatan lainnya yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan, salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama adalah Puskesmas sesuai dengan Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) memiliki tugas operasional dalam pembangunan kesehatan wilayahnya. Tugas

rutin dari Puskesmas yaitu promosi kesehatan kepada masyarakat termasuk pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan. Pelayanan Puskesmas sangat membantu masyarakat termasuk pasien BPJS. Hal ini diperkuat dalam penelitian Rumengan (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS memiliki peran yang sangat besar kepada peserta BPJS kesehatan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada pasien harus berkualitas sesuai standar pelayanan yang ditentukan.

Keanggotaan BPJS Kesehatan ini sendiri dibagi menjadi dua kategori, yaitu peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan BPJS Non Penerima Bantuan Iuran atau yang biasa disebut dengan BPJS Non PBI. Disebut sebagai keanggotaan BPJS PBI karena para peserta menerima bantuan iuran dari pemerintah yang iuran bulannya dibayar juga oleh pemerintah. Sedangkan yang dimaksud dengan peserta Non Penerima Bantuan Iuran merupakan peserta BPJS yang iuran bulannya dibayar sendiri oleh peserta. Selain pada pihak pembayar, ada beberapa hal yang juga membedakan BPJS Penerima Bantuan Iuran dan Non Penerima Bantuan Iuran.

Adapun beberapa perbedaan diantaranya:

BPJS penerima Bantuan Iuran

- a) Peserta BPJS PBI hanya berhak untuk BPJS kelas 3
- b) Peserta BPJS PBI hanya dapat berobat di fasilitas tingkat 1 puskesmas kelurahan atau desa
- c) Peserta BPJS PBI hanya berhak atas BPJS kelas 3
- d) Peserta BPJS PBI dan non PBI yang mengambil kelas 3 tidak bisa naik kelas ketika dirawat

- e) Sedangkan untuk anggota BPJS PBI , iuran bulanannya ditanggung oleh pemerintah, jadi tidak perlu membayar iuran sendiri

#### BPJS Non Penerima Bantuan Iuran

- a) Peserta Non PBI berhak atas fasilitas kelas 1, kelas 2, dan kelas 3 BPJS
- b) Peserta BPJS Non PBI dapat memilih fasilitas kesehatan yang telah ditentukan dan sudah bekerjasama dengan BPJS sesuai dengan domisili
- c) Program Non PBI dikhususkan untuk warga yang meliputi Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU), bukan bekerja seperti pemilik perusahaan dan pekerja penerima upah
- d) Peserta BPJS Non PBI yang khusus mengambil kelas 1 dan kelas 2 dapat naik kelas perawatan apabila kondisi kamar yang menjadi haknya di rumah sakit penuh
- e) Anggota Non PBI harus membayar iuran bulanan meskipun anggota bersangkutan berasal dari golongan pekerja menerima upah yang ditanggung sebagian oleh perusahaan peserta.

Prosedur pelayanan bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan adalah sebagai berikut:

1. Peserta mendapatkan pelayanan kesehatan berjenjang dimulai dari tingkat pertama. Syarat mendapat pelayanan di tingkat pertama yaitu wajib membawa kartu peserta BPJS Kesehatan
2. Jika pasien membutuhkan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan (tingkat 2) maka bisa dialihkan ke pelayanan kesehatan tingkat 2 dengan mendapat surat rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat pertama. Untuk mendapat

pelayanan kesehatan tingkat 2 wajib membawa kartu peserta BPJS Kesehatan dan rujukan dari frakes tingkat pertama.

3. Bagi pasien gawat darurat diperbolehkan langsung menuju rumah sakit tingkat lanjutan tanpa melalui fasilitas kesehatan tingkat pertama terlebih dahulu.

Pelayanan Kesehatan tingkat pertama diberikan oleh Puskesmas/ Klinik/ Dokter keluarga yang dipilih peserta saat pendaftaran. Pada Faskes tingkat pertama menerima pelayanan kesehatan untuk masalah kesehatan ringan. Apabila tidak bisa ditangani akan diberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan untuk mendapat perawatan lebih lanjut.

Kebijakan pemerintah menanggung biaya kesehatan bagi warga miskin dan tidak mampu sebagai repreneursi atas kesehatan gratis. Artinya bagi fakir miskin dan keluarga tidak mampu yang tercatat dalam data Penerima Bantuan Iuran (PBI) mendapatkan pelayanan kesehatan gratis, baik di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) maupun di Puskesmas setempat. Hal ini diatur dalam peraturan pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI) pasal 1 Angka (4), menyebutkan bahwa : “Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan atau selanjutnya disebut PBI Jaminan Kesehatan adalah fakir miskin dan orang tidak mampu sebagai peserta Program Jaminan Kesehatan”.

Oleh karena itu adanya singkatan-singkatan yang dilakukan terhadap pelayanan, salah satunya adalah dari peningkatan status kesehatan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat didasari pada BPJS yang non PBI dijadikan PBI tujuannya ialah meningkatkan status pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Mulyorejo.

**TABEL 1. 1 Klasifikasi pengunjung PBI dan non PBI tahun 2022**

No	Nama bulan	PBI	Non PBI	Jumlah Pasien
1	Januari	1.225	222	1.447
2	Februari	1.228	211	1.439
3	Maret	1.240	99	1.339
4	April	1.242	90	1.332
5	Mei	1.369	111	1.480
6	Juni	1.377	198	1.575
7	Juli	1.380	221	1.601
8	Agustus	1.382	344	1.726
9	September	1.390	340	1.730

*Sumber : Puskesmas Mulyorejo 2022*

Dari tabel 1.1 dapat kita lihat bahwa adanya peningkatan jumlah pengunjung peserta BPJS PBI sebagai pasien yang menerima pelayanan kesehatan mulai dari bulan Januari sampai bulan September. Sehingga dapat disimpulkan bahwahnya lebih banyak peserta BPJS PBI yang menerima pelayanan di Puskesmas Mulyorejo dibandingkan dengan peserta BPJS non PBI.

Berdasarkan jumlah pasien yang meningkat dari Puskesmas Mulyorejo menunjukkan keadaan ekonomi yang ada di masyarakat Mulyorejo. Karena penerima bantuan dari pemerintah adalah mereka yang dianggap orang kurang mampu memenuhi kebutuhan hidup mereka sendiri. Berangkat dari banyaknya persoalan BPJS Kesehatan yang hampir terjadi diseluruh daerah dan yang menjadi ciri di Puskesmas Mulyorejo karena memiliki jumlah pasien PBI yang mengalami meningkat perbulannya. Oleh

karena itu peneliti ingin ketahui mengenai persoalan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Puskesmas Mulyorejo kota Malang.

Obsevasi awal peneliti lakukan dilapangan menunjukan bahwa adanya pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) pada Puskesmas Mulyorejo kota Malang. Dalam perkembangan pelayanan kesehatan terdapat keluhan masyarakat pengguna BPJS PBI berkenaan pelayanan yang diterima diantaranya masih banyak masyarakat yang kurang mampu yang belum mendapatkan pelayanan yang kurang baik.

Dalam pelayanan kesehatan ditemui adanya perbedaan pelayanan antara peserta non PBI terlayani dan PBI kurang terlayani, salah satunya adalah pengecekan darah sering salah tanggap sehingga salah pada saat pendataan. Artinya dalam upaya pelayanan paramedis dan medis terhadap PBI dilakukan secara aktif, namun karena mereka sebagai penerima bantuan iuran maka mereka lebih sedikit menerima pelayanan dibandingkan dengan BPJS mandiri baik itu ASKES, KIS, maupun AS ABRI.

Dibuktikan juga dengan pemberian angket pelayanan BPJS Kesehatan di puskesmas Mulyorejo, masyarakat banyak mengeluh akan prosedur pengarahannya akan pendaftaran BPJS Kesehatan yang kurang maksimal terutama peserta BPJS PBI membuat para pasien yang mengurus kebingungan sarana dan prasarana yang kurang lengkap karena antrian yang cukup banyak, selain itu pasien merasa kurang nyaman akan fasilitas yang diberikan di puskesmas Mulyorejo sehingga membuat orang yang mengantri merasa kurang nyaman.

Berdasarkan hasil pemikiran yang ada di atas maka judul penelitian ini adalah dengan judul sebagai berikut : **“Kualitas Pelayanan Kesehatan Kuratif Bagi Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) Di Puskesmas Mulyorejo”**. Diharapkan bisa menjadi sumbangan pemikiran bagi para pihak yang peduli pada pencapaian kualitas pelayanan publik dibidang kesehatan demi tercapainya derajat kesehatan yang merata untuk kalangan masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan kuratif bagi peserta BPJS PBI di Puskesmas Mulyorejo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsi kualitas pelayanan kesehatan kuratif bagi peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Puskesmas Mulyorejo kota Malang

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis, hasil peneltiian ini diharapkan mampu sebagai sumbangan bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan bagi penulis dan pembaca tentang kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan
2. Manfaat praktis, diharapkam sebagai masukan dan sumbangan informasi mengenai kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan dalam program BPJS Kesehatan di Puskesmas Mulyorejo kota Malang untuk bisa dijadikan referensi perbaikan mutu pelayanan publik di bidang kesehatan.
3. Manfaat akademis, penelitian ini diharapkan akan dijadikan literatur dan sumbangan khasanah ilmiah dalam penelitian ilmu sosial khususnya bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.